

VISTO:

El trámite n° **18531/15**, iniciado por <NUM>r <PER_1> , quien denunció atención deficiente en la línea gratuita de Atención Ciudadana de esta Ciudad “147 Atención Ciudadana” (147), y el incumplimiento de la Ley n° 2982^[1] (según texto consolidado por Ley n° 6588^[2]) “*Establecimientos de atención al público. Atención prioritaria a embarazadas, mayores de 65 y personas con discapacidad o movilidad reducida*” de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Y CONSIDERANDO QUE:

I.- Hechos

En su presentación ante esta Defensoría del Pueblo, el señor <PER> denunció atención deficiente en la línea de reclamos 147, e indicó que: “... *Son incontables veces por distintos motivos que llamo y siempre tienen una excusa para no tomar la denuncia...*”. Asimismo, manifestó que en dos entidades (local de la cadena de farmacias “Farmacity” sito en la calle <DIR_1> y en el “ <TEXTO_ANONIMIZAR_1> .” sito en la calle <DIRECCION> , ambas entidades en esta Ciudad) no cumplían con atención prioritaria y que al intentar hacer la denuncia telefónicamente al 147, en las dos oportunidades las operadoras que lo atendieron se negaron a tomarle el reclamo (fs. 1).

A fs. 6/7, en respuesta a un oficio cursado desde este Órgano Constitucional, la entonces Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana informó mediante Nota n° NO-2016-10955631- -DGAYCC, que: “... 1) *El Sistema de Atención Ciudadana recepta los reclamos, los carga y los deriva en forma automática a los diferentes organismos del GCBA competentes en la materia. 2) Del Sistema surge que existen 24 reclamos efectuados por el denunciante (...) Todos los reclamos (...) fueron derivados al área competente...*”.

Toda vez que dichos reclamos fueron correctamente encauzados por el Sistema de Atención Ciudadana, personal de esta Defensoría del Pueblo -con relación al presunto incumplimiento de la referida Ley n° 2982 en los establecimientos antes citados- realizó las verificaciones pertinentes de las que surgió lo siguiente: en el local de “Farmacity” si bien no tenían exhibido el texto de la norma, una de las cajas estaba señalizada como “atención prioritaria”, con un letrero con indicación para embarazadas y personas con movilidad reducida. En cuanto al Banco en cuestión, se observó una situación similar, oportunidad en la que la persona que atendió indicó que: “... *culturalmente tenemos atención prioritaria en todas las cajas, la misma gente del banco, sabe que si ingresa una persona con discapacidad y/o embarazada las conducen rápidamente a las cajas...*” (fs. 39 /43).

Asimismo, se cursaron sendos oficios a la Agencia Gubernamental de Control (fs. 44 y 59), por los cuales se solicitó informar si alguna de las dependencias a su cargo tenía bajo su competencia la verificación del cumplimiento de lo establecido en la referida Ley (ya que del texto de la misma no surge cuál era la autoridad de aplicación), teniendo en cuenta que los incumplimientos son sancionados con multa (conforme los arts. 4.1.23 y 4.1.24 del Régimen de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires). Sin embargo, en la respuesta nada se señaló acerca de la verificación del cumplimiento, no obstante se informó que en las tres (3) recepciones de atención al público de la Agencia existía cartelera en la que se anunciaba la vigencia de la Ley, y que a cada persona que ingresaba y poseía algún tipo de discapacidad se le otorgaba un número prioritario (fs. 51).

Posteriormente, y en una nueva respuesta se informó que no se encontraba entre las competencias de ninguna Dirección de la Agencia Gubernamental de Control el cumplimiento de la Ley en cuestión; y que la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (en los términos del Decreto n° 675/GCBA/2016) tenía entre sus funciones ejecutar políticas destinadas a la protección de los/as consumidores/as y de los/as usuarios/as, la defensa de sus derechos y atención de sus reclamos (fs. 61vta./62).

A raíz de la información recibida, desde esta Defensoría del Pueblo se cursaron oficios a la entonces Secretaría Legal y Técnica (fs. 65/66 y 78/79); dependencia que en

contestación y mediante Nota n° <NUM_ACTUACION_2> , informó que: “... De conformidad a lo informado por la Dirección General de Coordinación y Consolidación Normativa dependiente de la Secretaría Legal y Técnica, no existen registros de reglamentación de la Ley N° 2982, sin perjuicio de que la misma es operativa en todo su contenido (...) Es de aplicación en los distintos organismos de este Poder Ejecutivo. Respecto del ámbito privado, se encuentra operativa y consecuentemente sujeto al Poder de Policía de esta Ciudad...” (fs. 72/73).

Asimismo, a través de la Nota n° <NUM_ACTUACION_3> , señaló que: “... toda vez que la precitada Ley no determinó quien habría de ser la autoridad de aplicación, no resulta posible establecer qué repartición ejerce el poder de policía, teniendo a su cargo verificar el cumplimiento de la misma (...) este Nivel entiende que dicha normativa sería de aplicación en los distintos organismos del Poder Ejecutivo, dada la amplitud del espectro que ha de tratarse en cuanto hace a materias relacionadas a la seguridad y salubridad de los ciudadanos (...) esta opinión se ve reforzada al constatar que, los artículos 4° y 5° de la Ley en trato, hacen expresa alusión a los artículos 4.1.23 y 4.1.24, cuáles han sido introducidos en la Sección 4°, CAPITULO I, de la Ley 451, norma en la que intervienen distintas Direcciones. Tal es así, y a título ejemplificativo, que son diversos cuerpos inspectivos los encargados del labrado de Actas de Comprobación relacionadas a los Derechos del Consumidor...” (fs. 85/86).

II.- Normativa aplicable

La Ley n° 2982 (según texto consolidado por Ley n° 6588) establece que: “Todos los establecimientos públicos dependientes del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los establecimientos privados en el ámbito de la misma que brindan atención al público a través de cualquier forma y/o modalidad deben garantizar la atención prioritaria a mujeres embarazadas, personas con necesidades especiales o movilidad reducida transitoria y personas mayores de sesenta y cinco (65) años, sin otro requisito que demostrar su edad con un documento de identidad válido” (art. 1°). Asimismo, estipula que: “Se entiende por prioritaria a la atención prestada en forma inmediata evitando ser demorado en el trámite mediante la espera de un turno” (art. 2°); y que: “Los

establecimientos señalados en el artículo 1° de la presente Ley, deberán exhibir con carácter obligatorio y a la vista del público el texto completo de la misma con las dimensiones que establezca la reglamentación” (art. 3°).

De igual forma, el citado cuerpo legal indica en su art. 4°, que: *“El personal de las dependencias del Gobierno de la Ciudad o el agente responsable del área, según corresponda, que no cumpla con lo dispuesto en los artículos 1° y 3° de la presente Ley será pasible de las sanciones establecidas en (...) la Ley N° 471...”;* y que: *“El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley dentro de los noventa (90) días a partir de su promulgación” (art. 5°).*

Con relación a las sanciones establecidas en la Ley n° 471^[3] (según texto consolidado por Ley n° 6588), la misma dispone en su art. 61 que: *“... Los trabajadores de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se encontrarán sujetos a las siguientes medidas disciplinarias: a. apercibimiento b. suspensión de hasta 30 días...”.*

La Ley n° 451^[4] (según texto consolidado por Ley n° 6588), indica en su art. 4.1.23. que: *“... El/la titular de un establecimiento privado de atención al público a través de cualquier forma y/o modalidad, que no atienda en forma prioritaria a las mujeres embarazadas, personas con discapacidad o con movilidad reducida transitoria y mayores de sesenta y cinco (65) años, es sancionado con multa de cien (100) a mil cuatrocientas (1.400) unidades fijas”;* y, en su art. 4.1.24. que: *“... El/la titular de un establecimiento privado de atención al público a través de cualquier forma y/o modalidad, que no exhiba a la vista del público un cartel con la obligación de atender en forma prioritaria a las mujeres embarazadas, personas con discapacidad o con movilidad reducida transitoria y mayores de sesenta y cinco (65) años es sancionado con multa de treinta (30) a trescientas (300) unidades fijas”.*

III.- Conclusión

Cabe destacar que esta Defensoría del Pueblo ya se expidió en varias oportunidades acerca del tema en cuestión. Por ejemplo, a través de la Resolución n° **1203/10** (dictada en la actuación n° **394/10**), se recomendó al entonces Jefe de Gabinete de Ministros “... *impartir las instrucciones necesarias para: a) informar a entidades públicas y privadas que, indistintamente de la reglamentación, corresponde respetar el derecho de prioridad en la atención al público de los sujetos alcanzados por la Ley 2982 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; b) involucrar a los correspondientes cuerpos de fiscalización y sanción para la aplicación de las penalidades previstas en la Ley 2982 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en caso de incumplimiento; c) decretar la exhibición de un cartel en lugar visible, con letra legible y en un formato de alto contraste en los establecimientos obligados por la Ley 2982 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se señale el derecho consagrado en esa norma; d) remitir a esta Defensoría del Pueblo copia de la documentación que acredite la instrucción de las medidas ut supra señaladas...*”.

En el mismo sentido, a través de la Resolución n° **0299/17** (recaída en los trámites nros. **5080/15**, **18173/15**, **18529/15**, <NUM> **5**, <NUM>, **5292/16**, <NUM> y <NUM>) se recomendó a la Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, “... *arbitrar las medidas que estimare conducentes a fin de reglamentar la Ley n° 2.982...*”. Asimismo, se cursaron recomendaciones a distintas entidades que habían sido denunciadas en cuanto al incumplimiento de la normativa.

Por lo expuesto, y toda vez que Ley n° 2982 (según texto consolidado por Ley n° 6588) no se encuentra reglamentada al día de la presente Resolución, corresponde cursar la recomendación del caso, a fin de subsanar la problemática planteada en los considerandos antes citados.

La presente se dicta de acuerdo a las facultades otorgadas a esta Defensoría del Pueblo por el art. 137 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; así como también, por el art. 36 y concordantes de la Ley n° 3^[5] (según texto consolidado por Ley n° 6588) de esta Ciudad.

POR TODO ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES**

R E S U E L V E :

1) Recomendar a la Secretaria Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, licenciada <PER_2> , tenga a bien:

a) arbitrar las medidas conducentes a fin de reglamentar la Ley n° 2982 (según texto consolidado por Ley n° 6588) de acuerdo a lo establecido en el art. 5° de dicha norma, en cuyo texto se indica que deberá ser realizada “... *dentro de los noventa (90) días a partir de su promulgación*”;

b) garantizar la verificación del cumplimiento de la Ley de referencia, y arbitrar los medios a los fines de establecer la autoridad de aplicación de la misma, toda vez que los incumplimientos a la norma fueron incorporados al Régimen de Faltas y son sancionados con multa (conforme los arts. 4.1.23 4.1.24 del Régimen de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

2) Fijar en treinta (30) días el plazo previsto en el art. 36 de la Ley n° 3 (según texto consolidado por Ley n° 6588) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires^[6].

3) Registrar, notificar, reservar en la Coordinación Operativa para su seguimiento y oportunamente archivar.

Código 401

mat/da/DFCC/DGDAC

co/COCF/CEAL

<ANONIMIZAR_2>

<ANONIMIZAR_3>

Notas

1. [!\[\]\(00454fbbe8db418db0de5eebfa916a08_img.jpg\)](#) Ley n° 2982, sancionada el día 11 de diciembre de 2008, promulgada con fecha 13 de enero de 2009, y publicada en el Boletín Oficial n° 3.101 del 22 de enero de 2009.
2. [!\[\]\(fd0f3d0c9a8d9b3ff3951bcf7c4bf0c0_img.jpg\)](#) Ley n° 6588, sancionada el día 10 de noviembre de 2022, promulgada con fecha 6 de diciembre de 2022, y publicada en el Boletín Oficial n° 6.517 del 12 de diciembre de 2022.
3. [!\[\]\(e0cf2596b7f15139c12c58233ba748a6_img.jpg\)](#) Ley n° 471, sancionada el día 5 de agosto de 2000, promulgada con fecha 8 de septiembre de 2000, y publicada en el Boletín Oficial n° 1.026 del 13 de septiembre de 2000.
4. [!\[\]\(7229103dad454bef452b933d3e01b45a_img.jpg\)](#) Ley n° 451, sancionada el día 2 de septiembre de 2000, promulgada con fecha 2 de octubre de 2000, y publicada en el Boletín Oficial n° 1.043 del 6 de octubre de 2000.
5. [!\[\]\(32dc4fd1d8720a74b95d374e8ccedb9f_img.jpg\)](#) Ley n° 3 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, sancionada el día 3 de febrero de 1998 y publicada en el Boletín Oficial n° 394 de fecha 27 de febrero de 1998.
6. [!\[\]\(48a23a052e2d439163363b6592817d27_img.jpg\)](#) Ley n° 3, art. 36: "Con motivo de sus investigaciones, el Defensor o Defensora del Pueblo puede formular advertencias, recomendaciones, recordatorios de los deberes de los funcionarios, y propuestas para la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones no son vinculantes, pero si dentro del plazo fijado la autoridad administrativa afectada no produce una medida adecuada, o no informa de las razones que estime para no adoptarla, el Defensor o Defensora del Pueblo puede poner en conocimiento del ministro o secretario del área, o de la máxima autoridad de la entidad involucrada, los antecedentes del asunto y las recomendaciones propuestas. Si tampoco así obtiene una justificación adecuada, debe incluir tal asunto en su informe anual o especial a la Legislatura, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".